

Research on Intelligent Integrated Automatic Service Mode of Power Supplier

Xiaobin Zhou¹, Fanghua Hong¹, Jian Guo¹, Jun Chen¹, Feng Xiao², Feilong Zhang²

¹Materials Company of State Grid Shanghai Electric Power Company, Shanghai

²Shanghai Jiulong Enterprise Management Consulting Co., Ltd., Shanghai

Email: xiaopheng@163.com

Received: Nov. 1st, 2019; accepted: Nov. 19th, 2019; published: Nov. 26th, 2019

Abstract

With the continuous development of computer technology and power technology in modern society, all walks of life pay more and more attention to the operation of intelligent integrated automatic service mode of suppliers in the power industry. Now, all kinds of information data show exponential growth, and the traditional management service form of power industry suppliers can no longer adapt to the current society to a certain extent. Therefore, it is of great practical significance to study the intelligent integrated automatic service mode of power suppliers. This paper starts from the research background and significance of the power industry supplier management form, so as to explore the power supplier intelligent integrated automatic service mode, hoping to provide reference value for the future research.

Keywords

Power Supplier, Intelligent Integration, Automatic Service Mode

电力供应商智能一体化自动服务模式研究

周晓斌¹, 洪芳华¹, 郭剑¹, 陈军¹, 肖锋², 张飞龙²

¹国网上海市电力公司物资公司, 上海

²上海久隆企业管理咨询有限公司, 上海

Email: xiaopheng@163.com

收稿日期: 2019年11月1日; 录用日期: 2019年11月19日; 发布日期: 2019年11月26日

摘要

随着现代社会当中计算机技术以及电力技术的不断发展, 社会各界越来越重视电力行业当中供应商智能

一体化自动服务模式的运行,现如今,各类信息数据呈现出指数型的增长,而传统的电力行业供应商的管理服务形式从一定程度上来讲已经不再能够适应当今社会电力行业的供应商管理服务的需求,因此,针对电力供应商智能一体化自动服务模式来进行相应的研究是具有非常重大的实践意义的。本文主要从电力行业供应商管理形式的研究背景以及意义出发,从而来对电力供应商智能一体化自动服务模式进行探索,希望能够为今后的相应研究提供参考价值。

关键词

电力供应商, 智能一体化, 自动服务模式

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在电力行业当中,为了适应时代的发展,提高供应商的管理服务质量水平,我们就需要充分地利用移动通讯技术,4G技术以及现在推出的5G技术,还有就是移动wifi的应用[1],通过这些智能化的先进设施设备从而来实现电力供应商智能一体化自动服务模式,电力行业可以说是现代社会当中的关键行业,因此,我们需要在很大程度上去保证其能够稳定地运行下去,从而为人们的日常生活提供相应的服务,运用现如今的智能信息技术来对企业及其供应商的管理服务质量水平进行一定程度上的模式创新,实现电力行业经营模式的改善,提高供应商管理的效率,加强建设电力行业供应链生态圈,最终促进相关的电力企业的不断发展。

2. 研究背景与意义

现如今,社会经济正在不断实现全球化,同时,市场经济也呈现出逐步迈向全面发展的形态,供应商从一定程度上来讲主要就是针对企业的商品或者服务提供一种供应的方式,随着先进的信息技术设备的引入,从而使得供应商和相关的企业之间的关系已经实现了从简单的供应方和卖方的联系到供应商自动服务一体化模式的转变,而且供应商管理服务质量的优劣能够在很大程度上决定着相应企业的生产经营能否持续下去,因此,在供应商的服务模式当中引入智能服务自动一体化是具有非常重大的意义的,要想企业的生产经营模式能够变得更加地有效,企业就需要去不断地加强与供应商之间的关系的发展以及全面的管理,只有这样才能在一定程度上实现企业与同行业之间竞争力的提高,而供应商也能够一定程度上得到更多的经济利益,从而能够达到实现相应的企业与供应商实现共赢的局面,现在的时代是一个信息数据冗杂的时代,并且移动互联网、云计算、大数据、物联网等现代科学信息技术也在现代社会生产当中得到了广泛地应用,将这些智能的技术应用到传统行业的生产经营管理活动当中去,能够让企业以及供应商的相应的管理服务模式得到非常大的转变,企业能够根据这些智能化的数据结果来进行问题的分析与解决,使得其相应的运营效率得到大幅度地提升,也有利于企业战略的实施[1]。

3. 传统电力行业的供应商管理的现状

在传统电力行业的供应商管理模式当中,其最终的目标就是能够实现以较低的采购成本获得较高的经济利益的流入,在这一目标前提下,供应商的经济效益的大小在很大程度上会由供应商所供应的商品或者服务销售量的多少来决定,但是采购方却恰恰与之相反,其希望能够以较小的采购成本获取最大的

经济利益，这会造成了两者之间的目标不能够达成一致，从而会让围绕这些目标而所开展的工作实现不了效率的提高，而且两者之间的经营运行成本也不能够有效的降低。电力行业逐渐发展成为现代社会当中的领军行业，会有着很多不同类型的供应商，会有非常多的资金支持，然而，在传统的电力行业供应商管理服务这一模式下，在电力企业和供应商进行很多非常重要的项目时，会面临着工作复杂，管理服务质量非常大等问题，会经常出现一些纰漏，从而也造成了供应商面向顾客的服务质量的下降，商品或者服务的工作效率低下，不能够很好的完成目标任务，传统的电力供应商的管理服务模式主要就是在线下与顾客进行相应的交流，所以管理工作量很大，从而会耗费非常大的管理成本，因此，对电力供应商的管理服务模式进行探索是具有非常重要的意义的[2]。

4. 电力行业的供应商管理设计技术

在系统的设计技术的应用当中，应首先对系统采用的技术元素以及需求所对应的功能点进行梳理，并建立架构关系。而在详细的设计中应规定各模块具体负责功能执行的方法和类型的元素，并通过 UML 模型建立元素间的联系。另外以数据库表为主体，建立数据库结构[3]。

5. 电力供应商智能一体化自动服务模式的探索

5.1. 流程电子智能一体化

在电力供应商智能一体化自动服务模式下，我们应当熟悉供应商管理服务过程中的所有服务业务的流程，要根据相应的业务工作分配合理的工作人员，同时，我们还需要做到有逻辑性地处理每一项任务，从而来设计出一个属于自身企业的供应商服务流程智能一体化的自动服务平台，利用现如今先进的智能信息技术来将供应商服务流程导入这个平台当中去，这样的形式相对于传统的电力供应商管理服务模式来讲，在很大程度上降低了供应商管理服务量的冗杂，大幅度地降低了管理服务成本，在电力供应商智能一体化自动服务过程当中，可以实现与顾客之间的商品或者服务供应所产生的单据变成电子化的单据，然后我们可以利用服务平台上的电子审签技术来对所产生的电子化单据进行线上流转及审批，这样不仅仅使得管理服务模式的操作变得简便，也实现服务工作效率的提高。在电力行业供应商智能一体化自动服务平台上，我们可以为客户们提供以下服务：第一个方面是提供客户采购计划服务；第二个方面是提供招投标服务；第三个方面是合同签订服务；第四个方面是物资数量服务；第五个方面是售后质量保障服务，同时，这个大的流程服务平台又可以分为多个子平台：计划辅助平台，招标辅助工具，离线投标工具，合同管理平台等，实现了服务流程的智能一体化，从一方面来讲，其可以在内部实现相应工作流程的线上运行；从另一方面来讲，在外部其可以为客户们提供查询、办理等业务，这样不仅仅对内提高了工作流程运行的效率，而且对外也提高了供应商的管理服务质量水平，在很大程度上提高了电力行业供应链整体效率。

5.2. 业务智能一体化

现如今，我们充分地利用现在的智能信息技术来对电力行业供应商业务管理当中的客户服务业务数据的异常情况进行实时的监控，通过对这些异常数据进行相应的分析之后，将这些数据传递给工作人员，当找到导致这些数据异常的原因后，工作人员还需要再利用智能信息技术来将相应的数据与供应商共同实现对未来的不确定性的风险对冲和提前预知，从而根据这些相应的情况来改善相应的供应商业务环节，降低异常业务产生的频率，最后实现供应商业务环节的自动可持续地运行[4]。在电力企业供应商服务当中，需要保障库存需求，库存定额等重点数据的正常，运用不同的算法模型，以及项目类型、物资种类、不同批次等多个维度来对统计数据进行分析预测，并对预测值和实际值进行对比分析，不断提升预测准

确度以及降低准确度波动率，同时对计划，招标，合同，供应等关键业务环节建立监控预警机制，通过可视化工具实现物资业务全流程可视化，并对异常节点作出及时反应，减少异常处理成本，减少供应链整体工作成本并提升效率。

6. 结束语

在当今社会中，由于信息数据呈现出了指数型的形态，从而造成了我们不能再用传统的电力供应商管理方式来开展相应的信息服务，在今后，人工智能技术会在一定程度上达到一个新的台阶，因此，我们需要充分地利用这些技术，以此来实现电力供应商智能一体化自动服务模式的流程电子智能一体化、业务智能一体化。

参考文献

- [1] 李欣, 鲁强. 加强供应商关系管理 提升电力企业设备质量的实践分析及建议[J]. 中国电业, 2019(8): 80-81.
- [2] 樊炜, 范江东, 李明, 章大明, 罗以谨. 电力物资差异化供应商绩效评价体系构建及实证研究[J]. 电气时代, 2019(4): 84-86.
- [3] 刘若阳, 程洁婷, 唐长虹. 数据驱动下电力企业投标供应商闭环信用评价体系构建[J]. 时代经贸, 2018(34): 59-61.
- [4] 杜青. 电力企业供应商服务大厅信息化服务研究[C]//中国电力科学研究院. 2017 智能电网新技术发展与应用研讨会论文集: 北京: 中国电力科学研究院, 2017: 3.